
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang Akademik 2005/2006

November 2005

EBB 513/3 - Pengurusan Kualiti

Masa : 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi EMPAT muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Please ensure that this paper consists of FOUR printed pages before you proceed with the examination.

Kertas soalan ini mengandungi TUJUH soalan.

This paper contains SEVEN questions.

Jawab LIMA soalan. Jika calon menjawab lebih daripada lima soalan hanya lima soalan pertama mengikut susunan dalam skrip jawapan akan diberi markah.

Answer any FIVE questions. If candidate answers more than five questions only the first five questions answered in the answer script would be examined.

Mulakan jawapan anda untuk setiap soalan pada muka surat yang baru.

Answer to each and every question must start on a new page.

...2/-

1. Why "REENGINEERING" concept is relevant to the Total Quality Management? Explain in detail about the reengineering concept and how it could contribute to a better management? Provide an example for your elaboration.

Mengapakah konsep "PENJURUTERAAN SEMULA" dianggap berkaitan dengan Pengurusan Kualiti Menyeluruh? Huraikan dengan terperinci mengenai konsep penjuruteraan semula dan bagaimanakah konsep ini boleh menyumbang kepada pengurusan yang lebih baik? Berikan suatu contoh untuk jawapan anda.

(100 marks)

2. How the "BENCHMARKING" concept could contribute in Total Quality Management practice? How this concept could be very misleading? Use examples for your explanation.

Mengapakah konsep "PENANDA ARAS" boleh memberikan sumbangan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh? Bagaimanakah konsep ini boleh menjadi sesuatu konsep yang disalahertikan? Gunakan contoh-contoh sesuai untuk penjelasan yang diberikan.

(100 marks)

3. Discuss about the "KAIZEN" concept. Is it "KAIZEN" is similar to Total Quality Management? What are the various practices in "KAIZEN" that maybe different from the well-known TQM?

Bincangkan mengenai konsep "KAIZEN". Benarkah "KAIZEN" mempunyai persamaan dengan Pengurusan Kualiti Menyeluruh? Apakah amalan-amalan dalam konsep "KAIZEN" yang mungkin berbeza dengan konsep TQM yang diketahui umum?

(100 marks)

...3/-

4. Which one is more important to your company, getting "accredited with ISO standard" or "to be recognized as a world class company"? Discuss about your opinion with valid reasons. Explain clearly about ISO standards and the definition of "a world class company".

Yang manakah lebih penting kepada syarikat anda, mendapat "akreditasi piawaian ISO" atau "diiktiraf sebagai sebuah syarikat bertaraf dunia"? Bincangkan mengenai pendapat anda dengan menggunakan alasan-alasan yang munasabah. Huraikan dengan jelas mengenai piawaian ISO dan takrifan "sebuah syarikat bertaraf dunia".

(100 marks)

5. Your company mid year financial report shows RM250 millions loss. Since your company is the largest express bus operator in the country, the basic loss definitely came from high price of fuel. Your company share holders really putting a lot of pressure on you, as the Managing Director, to cover the loss and at least to achieve RM100 millions profit for the next financial report. Write your detail proposal and how you going to execute the proposal.

Laporan kewangan pertengahan tahun syarikat anda menunjukkan kerugian sebanyak RM250 juta. Oleh kerana syarikat anda merupakan pengendali syarikat bas ekspres terbesar di negara ini, maka sebahagian besar kerugian berpunca dari kenaikan harga bahanapi. Pemegang saham syarikat anda mengenakan tekanan yang hebat kepada anda selaku Pengarah Urusan syarikat untuk mengelakkan sebarang kerugian lagi sebaliknya membawa keuntungan sebanyak RM100 juta pada laporan kewangan yang akan datang. Tuliskan secara terperinci mengenai cadangan anda dan bagaimanakah anda akan melaksanakan cadangan tersebut?

(100 marks)

6. Commitment and good culture are needed for making TQM works. It is more challenging for a company with thousands of employees. Explain in detail how these two TQM fundamentals can be implemented in all level at your company. Provide examples when necessary.

Komitmen dan budaya yang baik amatlah diperlukan untuk memastikan kejayaan TQM. Untuk syarikat yang mempunyai ribuan bilangan pekerja perkara ini mungkin lebih mencabar lagi. Huraikan dengan terperinci mengenai bagaimanakah kedua-dua asas TQM ini dapat dilaksanakan dengan jayanya di dalam syarikat anda. Gunakan contoh sekiranya perlu.

(100 marks)

7. There is a new approach for a better management which is known as "INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM". It is proven that the companies who embarked with this management approach generate a better income besides very good reputation. Explain in detail about "INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM" and provide example for elaboration.

Terdapat satu pendekatan baru untuk pengurusan yang lebih baik yang dikenali sebagai "SISTEM PENGURUSAN BERSEPADU". Telah terbukti bahawa syarikat-syarikat yang mengamalkan pendekatan pengurusan ini berjaya mengaut keuntungan yang lebih besar di samping mendapat banyak sanjungan. Huraikan dengan terperinci mengenai "SISTEM PENGURUSAN BERSEPADU" dan berikan contoh untuk penjelasan yang anda berikan.

(100 marks)